

**IMPLEMENTASI GANTI RUGI (*TA'WIDH*) SEBAGAI  
UPAYA MEMINIMALISIR TERJADINYA  
WANPRESTASI NASABAH  
(Studi pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton  
Bandar Lampung)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-  
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu  
Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

**EVI SEPTIAWARDANI  
NPM 1651020147**

**Program Studi : Perbankan Syariah**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
TAHUN 1442 H / 2021 M**

**IMPLEMENTASI GANTI RUGI (*TA'WIDH*) SEBAGAI  
UPAYA MEMINIMALISIR TERJADINYA  
WANPRESTASI NASABAH  
(Studi pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton  
Bandar Lampung)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-  
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu  
Ekonomi dan Bisnis Islam

**Oleh:**

**EVI SEPTIAWARDANI**

**NPM: 1651020147**



Pembimbing I: Dr. Ruslan Abdul Ghafur, M.Si

Pembimbing II: Ulul Azmi Mustofa, S.E.I., M.S.I.

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
TAHUN 1442 H/ 2021**

## ABSTRAK

Perbankan syariah merupakan salah satu lembaga penting dalam perekonomian masyarakat. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dari pembiayaan yang disalurkan oleh perbankan, dikhawatirkan akan menimbulkan risiko. Salah satu risiko yang dihadapi oleh Bank Syariah adalah wanprestasi atau kelalaian nasabah dengan menunda pembayaran. Wanprestasi yang dilakukan nasabah sangat kontradiktif dengan syariat Islam. Salah satu bentuk perlindungan dalam syariat Islam terkait adanya wanprestasi adalah adanya mekanisme *ta'widh* (pemberian ganti rugi) kepada pihak yang hak-haknya dilanggar yaitu Bank Syariah itu sendiri. *Ta'widh* (ganti rugi) adalah menutup kerugian yang terjadi akibat pelanggaran atau kekeliruan. *Ta'widh* digunakan sebagai sarana ganti rugi dari segala biaya-biaya riil yang dikeluarkan bank syariah agar tidak kehilangan biaya kerja dan *ta'widh* diakui sebagai pendapatan bank syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi ganti rugi (*ta'widh*) pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung serta dampaknya dalam meminimalisir terjadinya wanprestasi nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah dua orang yaitu bagian Branch Operational & Service Manager dan Micro Banking Manager. Penulis mengambil data melalui wawancara langsung dengan Branch Operational & Service Manager untuk melihat sejauh mana implementasi *ta'widh* dalam meminimalisir wanprestasi nasabah dan dengan Branch Micro Banking Manager untuk melihat kondisi pembiayaan bermasalah pada BSM Kedaton khususnya sektor pembiayaan mikro. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif yaitu merupakan analisis yang mendasarkan pada adanya hubungan semantis antara variabel yang sedang diteliti. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, menyatakan bahwa implementasi *ta'widh* (ganti rugi) pada BSM Kedaton melalui perhitungan yang berasal dari 100% biaya riil yang diterima BSM Kedaton dalam rangka penagihan kewajiban yang seharusnya dibayar. Besarnya biaya *ta'widh* dihitung berdasarkan biaya tetap dan biaya riil yang dikeluarkan oleh BSM Kedaton. *Ta'widh* (ganti rugi) dapat memberikan dampak positif yang dilihat dari penurunan tingkat pembiayaan bermasalah pada BSM Kedaton.

Secara tersirat *ta'widh* telah tertuang dalam Q.S. Al-Baqarah ayat 194 yang menjelaskan bahwa apabila seseorang telah merugikan pihak tertentu, maka Allah membolehkan untuk memberikan ganjaran yang setimpal sesuai dengan kerugian yang diterima.

**Kata kunci:** *Ta'widh*, Ganti Rugi, Wanprestasi.





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Alamat: Jalan Let. Kol. H. Endro Suratmin, Sukarama I Telp. (0721) 703289 Bandar Lampung*

**SURAT PERNYATAAN**

*Assalamu'alaikum, Wr.Wb.*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Evi Septiawardani  
NPM : 1651020147  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Skripsi ini yang berjudul **"Implementasi Ganti Rugi (Ta'widh) Sebagai Upaya Meminimalisir Terjadinya Wanprestasi Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung)"** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi atau saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada di pihak penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

*Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Bandar Lampung, 24 Juni 2021

Penyusun



Evi Septiawardani  
NPM. 1651020147





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jalan Let. Kol. H. Endro Suratmin, Sukarame 1 Telp. (0721) 703289 Bandar Lampung

**PERSETUJUAN**

**JUDUL SKRIPSI** : "IMPLEMENTASI GANTI RUGI (TA'WIDH) SEBAGAI UPAYA MEMINIMALISIR TERJADINYA WANPRESTASI NASABAH (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung)"

**NAMA** : EVI SEPTIAWARDANI

**NPM** : 1651020147

**PROGRAM STUDI** : PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS** : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
**Dr. Ruslan Abdul Ghafur, M.Si**

**NIP. 198008012003121001**

  
**Ulul Azmi Mustofa, S.E.I., M.S.I.**

**NIP.**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan Perbankan Syariah**

  
**Dr. Erke Anggraeni, M.E.Sv., D.B.A.**

**NIP. 198208082011012009**





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**Alamat: Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarama, Bandar Lampung, Tlp. (0721) 70326**

**PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul **“Analisis Implementasi Ganti Rugi (Ta’widh) dalam Meminimalisir Terjadinya Wanprestasi Nasabah (Studi pada BSM KCP KEDATON)”** disusun oleh, Evi Septiawardani, NPM: **1651020147**, program studi **Perbankan Syariah**. Telah di ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Intan Lampung pada: Hari/Tanggal: **Senin/6 September 2021**.

**Tim Penguji**

Ketua : Dr. Budimansyah, S.Th.I., M.Kom.I. (.....)

Sekretaris : Is Susanto, M.E.Sy. (.....)

Penguji I : Fatih Fuadi, S.E.I., M.S.I (.....)

Penguji II : Prof. Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I. (.....)

Penguji III : Ulul Azmi Mustofa, S.E.I., M.S.I. (.....)

**Mengetahui**



**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I.**

**19800801 200312 1 001**

## MOTTO

وَإِنْ كَانَتْ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۚ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ ۖ إِنْ كُنْتُمْ

تَعْلَمُونَ ﴿٢٨٠﴾

Artinya: “Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan. Dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.”  
(QS Al-Baqarah: 280)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”  
(Q.S. Al-Inshirah: 5)





## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirabbil'alamin* dengan penuh rasa syukur kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, karunia dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Tidak lupa penulis persembahkan Skripsi ini sebagai rasa Terima Kasih yang sebesar-besarnya dan bentuk kasih sayang penulis kepada:

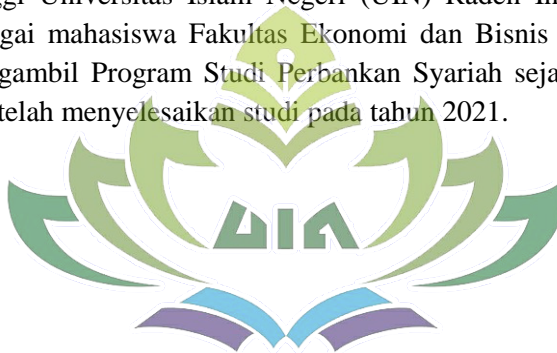
1. Untuk orang tua yang telah melahirkan saya, Ayah Agus Riono dan Mama Turikoh. Serta orang tua yang telah merawat saya dari bayi, membesarkan dan mendidik saya hingga dewasa, Papa Dwi Irianto dan Mama Zaenab Rusmaya. Ucapan terima kasih untuk kalian tidak bisa saya jelaskan dengan kata-kata.
2. Almamater tercinta UIN Raden Intan Lampung yang menjadi tempat saya menuntut ilmu.



## RIWAYAT HIDUP

Evi Septiawardani lahir di kota Bandar Lampung pada 02 September 1997. Anak Pertama dari empat bersaudara dari Bapak Agus Riono dan Ibu Turikoh. Selama 17 tahun penulis telah menempuh pendidikan mulai dari:

1. Sekolah Dasar (SD) Negeri 3 Sawah Brebes Bandar Lampung pada tahun 2004 s.d 2010.
2. Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 5 Bandar Lampung pada tahun 2010 s.d 2013.
3. Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Bandar Lampung pada tahun 2013 s.d 2016.
4. Penulis melanjutkan pendidikan tingkat Sarjana di Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) mengambil Program Studi Perbankan Syariah sejak tahun 2016 dan telah menyelesaikan studi pada tahun 2021.



## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirobbil'alamin*, Dengan segala rasa syukur penulis haturkan hanya bagi Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“Implementasi Ganti Rugi (*Ta'widh*) Sebagai Upaya Meminimalisir Terjadinya Wanprestasi Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung)”**. Penelitian ini disusun sebagai tugas dan persyaratan dalam menyelesaikan program Strata Satu (S1) guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa tanpa adanya dorongan, bantuan, arahan, bimbingan dan masukan dari berbagai pihak, maka penelitian ini tidak dapat terselesaikan. Oleh karena itu, tidak lupa penulis mengungkapkan rasa Terima Kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghafur, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy., D.B.A. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghafur, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung sekaligus Pembimbing Akademik yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan masukan, arahan serta membimbing dalam penelitian ini.
4. Bapak Ulul Azmi Mustofa, S.E.I., M.S.I. selaku Pembimbing Akademik yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan masukan, arahan serta membimbing dalam penelitian ini.
5. Seluruh Dosen Pengajar, Staf dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah membantu penulis untuk mendapatkan ilmu, informasi dan segala urusan kampus.



6. Ter-untuk kakak saya Yeni Ariyanti dan Adik-adik saya Inggit, Puan, Safira, Fitra, Chinta, Yodi, Ryan, Keysa, Jeje terima kasih atas segala semangat yang kalian berikan kepada saya.
7. Untuk sahabat-sahabat seperjuangan, Nabila, Trias, Audrey, Riska, Ambar, Dwi, Tiwi, Sintia, Dinda, Risma, Rainy, Septina, Tepe, Angga, Bimo. Serta kawan-kawan saya KKN kelompok 175 yang senantiasa memberikan semangat dalam menjalani hidup ini.
8. Seluruh teman-teman seperjuangan khususnya jurusan Perbankan Syariah angkatan 2016 khususnya Perbankan Syariah kelas B, yang telah berjuang bersamaku sampai detik ini, semoga kita dapat menjadi pribadi yang lebih baik.
9. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang membantu sehingga skripsi ini selesai.

Semoga bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/i mendapat balasan dan berkah dari Allah SWT. *Aamiin Allahumma Aamiin.*

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Hal itu tidak lain karena keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki dalam menulis Skripsi ini. Penulis berharap semoga Skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. *Aamiin Yaa Rabbal'Alamiin.*

Bandar Lampung,      Maret 2021

Evi Septiawardani  
NPM.1651020147

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	2
C. Fokus Penelitian .....	9
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	11
H. Kerangka Pemikiran .....	15
I. Metode penelitian .....	16
J. Sistematika Pembahasan.....	21
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>23</b>
A. Pembiayaan Bank Syariah.....	<b>23</b>
1. Definisi Pembiayaan .....	23
2. Jenis-Jenis Pembiayaan Bank Syariah .....	24
3. Tujuan dan Fungsi Pembiayaan .....	26
4. Falsafah Pembiayaan .....	28
B. Pembiayaan Bermasalah.....	<b>29</b>
1. Definisi Pembiayaan Bermasalah .....	29

2. Kategori Pembiayaan Bermasalah .....	29
<b>C. Ganti Rugi (<i>Ta'widh</i>) .....</b>	<b>31</b>
1. Definisi Ganti Rugi ( <i>Ta'widh</i> ) .....	31
2. Landasan Hukum <i>Ta'widh</i> .....	33
3. Pendapat Para Ulama Mengenai <i>Ta'widh</i> .....	33
<b>D. Wanprestasi.....</b>	<b>35</b>
1. Definisi Wanprestasi .....	35
2. Macam-Macam Wanprestasi .....	36
3. Mulai Terjadinya Wanprestasi .....	36
4. Akibat Adanya Wanprestasi .....	37
5. Tuntutan Atas Dasar Wanprestasi .....	37
<b>E. Nasabah .....</b>	<b>38</b>
1. Definisi Nasabah.....	38
2. Macam-Macam Nasabah .....	39
 <b>BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....</b>	 <b>41</b>
<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....</b>	<b>41</b>
1. Profil Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung .....	41
2. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung .....	42
3. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung.....	44
4. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung .....	45
5. Lokasi Penelitian .....	45
6. Produk Pembiayaan PT. Bank Syariah Mandiri .....	46
<b>B. Penyajian Fakta dan Data Penelitian.....</b>	<b>47</b>
1. Faktor-Faktor Yang Menjadi Pertimbangan PT. Bank Syariah Mandiri Dalam Penyaluran Pembiayaan .....	47
2. Pelayanan Khusus pada Nasabah Wanprestasi... ..	50
3. Tindakan Penyelesaian Pembiayaan Macet pada Bank Syariah Mandiri .....	51



4. Implementasi Ganti Rugi ( <i>Ta'widh</i> ) pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung.....	52
---	----

#### **BAB IV ANALISIS PENELITIAN..... 59**

A. Implementasi Ganti Rugi ( <i>Ta'widh</i> ) pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung .....	59
B. Dampak Implementasi Ganti Rugi ( <i>Ta'widh</i> ) dalam Meminimalisir Wanprestasi Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung ....	63
C. Implementasi Ganti Rugi ( <i>Ta'widh</i> ) dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	65

#### **BAB V PENUTUP ..... 67**

A. Kesimpulan.....	67
B. Rekomendasi.....	68

#### **DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penurunan Kemampuan Bayar (Kolektibilitas) Periode 2018-2019 .....	5
Tabel 2	Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	7
Tabel 3	Penurunan Kemampuan Bayar (Kolektibilitas) Periode 2018-2019 Sektor Pembiayaan Mikro .....	39



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	10
Gambar 2 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton .....	28





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita Acara Sempo
- Lampiran 2 : Surat Tugas Munaqasah
- Lampiran 3 : Berita Acara Munaqasah
- Lampiran 4 : Blanko Konsultasi
- Lampiran 5 : Surat Magang
- Lampiran 6 : Form Wawancara
- Lampiran 7 : Dokumentasi Penelitian



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Guna memudahkan dan menghindari kesalah pahaman dalam memahami makna dari judul skripsi ini, diperlukan adanya pembatasan arti kalimat dengan harapan memperoleh gambaran yang jelas dari makna yang dimaksud. Disamping itu, langkah ini merupakan proses penekanan terhadap pokok permasalahan yang akan dibahas yaitu **“Implementasi Ganti Rugi (*Ta'widh*) Sebagai Upaya Meminimalisir Terjadinya Wanprestasi Nasabah (Studi Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton)”**. Untuk memberikan penjelasan tentang pengertian judul skripsi ini, maka peneliti perlu menjelaskan secara singkat istilah yang terdapat pada proposal skripsi ini, sebagai berikut:

1. Implementasi adalah upaya untuk memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan.<sup>1</sup>
2. *Ta'widh* berasal dari kata '*iwadha* yang mempunyai arti memberi ganti atau mengganti. Sedangkan kata *ta'widh* sendiri mempunyai arti secara bahasa mengganti. Secara umum, pengertian *ta'widh* adalah menutup kerugian yang terjadi akibat pelanggaran atau kekeliruan dengan ketentuan kerugian riil yang dapat diperhitungkan dengan jelas dengan upaya untuk memperoleh pembayaran dan bukan kerugian yang diperkirakan akan terjadi karena peluang yang hilang.<sup>2</sup>
3. Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai dalam kewajiban.<sup>3</sup> Menurut A. Ridwan Halim, yang dimaksud dengan wanprestasi adalah kelalaian suatu pihak dalam

---

<sup>1</sup> Gobel Edwin Zubair & Yosef P Koton, *Pengelolaan Danau Limboto dalam Perspektif Kebijakan Public*, (Yogyakarta: Deepublish, 2012), h.31

<sup>2</sup> Tim Khasiko, *Kamus Lengkap Arab Indonesia*, (Surabaya: Khasiko, 2000), h. 449.

<sup>3</sup> Abdul R Saliman, *Hukum Bisnis untuk Perusahaan*, Cet VI (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), h.47

memenuhi kewajibannya terhadap pihak lain yang seharusnya ditunaikannya berdasarkan perikatan yang telah dibuat.<sup>4</sup>

4. Nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (*korporasi*) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman serta melakukan berbagai transaksi keuangan melalui rekening tersebut pada sebuah bank.<sup>5</sup>

## B. Latar Belakang Masalah

Islam merupakan agama yang membawa kesempurnaan serta fleksibel mengikuti perkembangan zaman. Islam bukan hanya mengatur hubungan antara hamba dengan Tuhannya, tetapi juga mengatur hubungan antara sesama manusia. Dengan terjadinya interaksi dan rasa saling membutuhkan, telah melahirkan berbagai kegiatan-kegiatan muamalah seperti jual beli, utang piutang, kerjasama dan investasi yang berdampak pada pertumbuhan ekonomi.

Sejalan dengan pertumbuhan ekonomi yang begitu pesat, kebutuhan manusia juga mengalami peningkatan. Tidak hanya kebutuhan dasar berupa kebutuhan primer dan sekunder, kebutuhan tersier pun perlahan mengalami peningkatan. Upaya pemenuhan kebutuhan tersebut dilakukan manusia melalui berbagai cara, seperti dengan bekerja, berniaga, pinjam meminjam dan sebagainya. Perbankan syariah sebagai lembaga keuangan yang memberikan jasa layanan keuangan turut hadir memberikan solusi.

Perbankan syariah merupakan salah satu lembaga penting dalam perekonomian masyarakat. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf

---

<sup>4</sup> Ridwan Halim A, *Hukum Perikatan*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2005), h. 158

<sup>5</sup> Supriyono Maryanto, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011), h.45

hidup rakyat banyak.<sup>6</sup> Bisnis yang dijalankan perbankan adalah bisnis layanan atau jasa, yang mana *core-bussiness* perbankan adalah mengumpulkan dana dari masyarakat (*funding*), kemudian menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan (*financing/lending*) dan memberikan jasa layanan perbankan (*banking service*) yang biasa dikenal dengan fungsi *Intermediary finance* atau sebagai lembaga perantara jasa keuangan.<sup>7</sup> Dari pembiayaan yang disalurkan oleh perbankan, yang dikhawatirkan akan terjadi gagal bayar atau wanprestasi.

Wanprestasi merupakan keadaan dimana debitur tidak dapat memenuhi kewajiban prestasi perikatannya dengan baik dan debitur memiliki unsur salah. Maksud salah dalam hal ini merupakan kesalahan debitur yang tidak dapat memenuhi kewajiban sebagaimana mestinya. Menurut pandangan hukum perdata, wanprestasi adalah keadaan debitur yang ingkar janji, sedangkan dalam dunia perbankan wanprestasi disebut juga sebagai keadaan kredit macet yang tidak dapat melunasinya tepat pada waktunya disebut sebagai pembiayaan bermasalah.<sup>8</sup> Risiko kredit macet pada perbankan syariah biasa disebut dengan *Non Performing Finance* (NPF). NPF merupakan salah satu indikator kesehatan pada sebuah bank. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menetapkan ketentuan bahwa rasio NPF pada lembaga perbankan harus dibawah 5%. Hal ini membuat lembaga perbankan berupaya memenuhi ketentuan tersebut.<sup>9</sup>

Sebelum menerapkan penyaluran pembiayaan dan untuk menghindari risiko kredit macet, pihak perbankan dan nasabah membuat kesepakatan dalam bentuk akad pembiayaan yang berisikan kesepakatan antara kedua belah pihak. Dengan demikian, keduanya otomatis terikat oleh perjanjian dan hukum

---

<sup>6</sup>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

<sup>7</sup> Totok Budi Santoso dan Nuritomo, *Bank dan Lembaga Keuangan Edisi 3*, (Jakarta: Salemba Empat, 2017). h, 216

<sup>8</sup> J. Satrio, *Wanprestasi Menurut KUH Perdata, Doktrin, dan Yurisprudensi*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2012), h. 3.

<sup>9</sup> Maidalena, *Faktor-faktor Non Performing Financing*, (Journal Of Management, 2016), h. 80

yang disepakati bersama. Namun dalam implementasinya, pembiayaan yang disalurkan ini tidak selalu dalam keadaan lancar. Salah satu risiko yang akan dihadapi oleh semua perbankan syariah adalah sering dijumpai cedera janji yang dilakukan oleh pihak nasabah. Cedera janji ini dikarenakan pihak nasabah tidak melakukan kewajibannya kepada pihak bank sesuai apa yang telah disepakati sebelumnya, entah sengaja tidak sengaja ataupun dalam keadaan memaksa.<sup>10</sup>

Cedera janji atau wanprestasi ini terjadi dikarenakan hubungan kontraktual, suatu kontrak dibuat dalam rangka mengatur hubungan hukum antara kepentingan pihak yang melaksanakan kontrak tersebut.<sup>11</sup> Suatu kontrak memuat isi mengenai hak dan kewajiban para pihak yang terikat dan sah dimata hukum. Kontrak yang sah dimata hukum tidak boleh diubah atau dibatalkan secara sepihak.

Gagal bayar atau wanprestasi merupakan resiko yang dialami bank syariah dalam melakukan pembiayaan yang mana resiko tersebut harus diminimalisir demi mendapatkan keuntungan yang maksimal. Akibat dari wanprestasi itu biasanya dapat dikenakan sanksi ganti, pembatalan kontrak, peralihan resiko, maupun membayar biaya perkaranya. Adapun seorang debitur yang dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi ada 4 macam yaitu:<sup>12</sup>

- a. Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali.
- b. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak sebagai mana mestinya.
- c. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak tepat pada waktunya.
- d. Debitur memenuhi prestasi, tetapi melakukan yang dilarang dalam perjanjian.

---

<sup>10</sup>Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cet. 3, (Jakarta: Intermasa, 2016), h. 1

<sup>11</sup>Yahman, *Karakteristik Wanprestasi dan Tindak Pidana Penipuan Yang Lahir Dari Hubungan Kontraktual*, (Jakarta: Prestas Pustaka, 2011), h. 49.

<sup>12</sup>Abdul R Saliman, . . . . . 60.



Risiko dalam konteks perbankan merupakan suatu kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan (*anticipated*) maupun tidak dapat diperkirakan (*unanticipated*) yang berdampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan bank.<sup>13</sup> Salah satu risiko yang dihadapi oleh Bank Syariah adalah wanprestasi atau kelalaian nasabah dengan menunda-menunda pembayaran. Wanprestasi yang dilakukan nasabah sangat kontradiktif dengan syariat Islam. Salah satu bentuk perlindungan dalam syariat Islam terkait adanya wanprestasi adalah adanya mekanisme *ta'widh* (pemberian ganti rugi) kepada pihak yang hak-haknya dilanggar yaitu Bank Syariah itu sendiri.<sup>14</sup>

*Ta'widh* (ganti rugi) adalah menutup kerugian yang terjadi akibat pelanggaran atau kekeliruan.<sup>15</sup> Apabila terjadi perpanjangan pembayaran atau wanprestasi, tentu akan berdampak pada penurunan kolektabilitas. Hal ini akan meningkatkan pencadangan penghapusan aktiva produktif dan dapat mengurangi perhitungan keuntungan bagi perbankan syariah. *Ta'widh* digunakan sebagai sarana ganti rugi dari segala biaya-biaya riil yang dikeluarkan bank syariah agar tidak kehilangan biaya kerja dan *ta'widh* diakui sebagai pendapatan bank syariah. Sejatinya secara tersirat mengenai *ta'widh* telah dijelaskan oleh Allah dalam Q.S. Al-Baqarah ayat 194 yang berbunyi:<sup>16</sup>

الشَّهْرُ الْحَرَامُ بِالشَّهْرِ الْحَرَامِ وَالْحُرُمَتُ قِصَاصٌ ۚ فَمَنْ أَعْتَدَىٰ عَلَيْكُمْ

فَاعْتَدُوا عَلَيْهِ بِمِثْلِ مَا أَعْتَدَىٰ عَلَيْكُمْ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ مَعَ

الْمُتَّقِينَ ﴿١٩٤﴾

<sup>13</sup>Adiwarman A Karim, *Bank Islam dan Analisis Keuangan*, Cet.VIII, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), h.225.

<sup>14</sup>Ahmad Kamildan M. Fauzan, *Kitab Undang-Undang Hukum Perbankan dan Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016). h.82.

<sup>15</sup>Fatwa DSN-MUI No.43/DSN-MUI/VIII/2004

<sup>16</sup>Fatwa DSN-MUI No.43/DSN-MUI/VIII/2004

Artinya: “Oleh sebab itu barangsiapa yang merugikan kamu, maka balaslah ia, seimbang dengan kerugian terhadapmu. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah, bahwa Allah beserta orang-orang yang bertakwa.” (Q.S. Al-Baqarah: 194).

Ayat diatas menjelaskan bahwa seseorang yang telah melakukan wanprestasi sehingga dapat menimbulkan sejumlah kerugian pada bank syariah, maka Allah membolehkan untuk memberikan ganjaran yang setimpal dengan kerugian yang diterima. Untuk itu, *ta'widh* diperbolehkan untuk diimplementasi asalkan transparan dan tidak memberatkan salah satu pihak untuk menghindari praktik riba.

Berdasarkan pada fatwa DSN-MUI No.43/DSN-MUI/VIII/2004, disebutkan dalam ketentuan umum poin (2) “kerugian yang dapat dikenakan *ta'widh* sebagaimana yang dimaksud dalam ayat 1 adalah kerugian riil yang dapat diperhitungkan dengan jelas”.<sup>17</sup> Kemudian dijelaskan dalam PBI No. 7/46/PBI/2005 dalam ketentuan ganti rugi pasal 19 poin (a) disebutkan bahwa kerugian riil yang dapat diperhitungkan dengan jelas kepada nasabah, kemudian dalam poin (e) menyebutkan bahwa klausul pengenaan ganti rugi harus secara jelas dalam akad dan dipahami oleh nasabah.<sup>18</sup> Ganti rugi yang dikenakan kepada pihak nasabah adalah kerugian yang sebenarnya dikeluarkan dalam rangka penagihan yang seharusnya diterima pihak bank syariah.

Berdasarkan pada landasan diatas, menunjukkan bahwa lembaga perbankan khususnya Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung diperbolehkan untuk menerapkan *ta'widh* terhadap nasabah yang lalai sehingga terjadi kerugian. Kerugian yang dimaksud adalah kerugian secara riil akibat logis dari perpanjangan pembayaran yang telah jatuh tempo, seperti biaya administrasi, biaya perpanjangan, *overhead*, dan biaya *monitoring* (penagihan, *survey*, pengawasan). Namun pada

---

<sup>17</sup>*Ibid.*

<sup>18</sup>PBI No. 7/46/PBI/2005

praktiknya pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang tertera dalam fatwa.

Dalam aplikasinya pihak bank menghitung besaran ganti rugi berdasarkan hasil analisis sepihak, dimana pihak bank akan menghitung besaran ganti rugi berdasarkan jumlah *outstanding* yang tersisa serta lamanya nasabah mengajukan perpanjangan masa bayar. Kemudian pihak bank tidak mencantumkan nominal pengenaan ganti rugi dalam addendum akadnya, pihak bank hanya mencantumkan perubahan jangka waktu dan hanya memberitahukan kepada nasabah jumlah nominal ganti rugi tersebut pada jadwal yang kemudian akan diangsur nasabah perbulannya, tanpa memberitahukan rincian peruntukan biaya ganti rugi tersebut.

Hal ini menimbulkan keraguan pada pihak nasabah yang wanprestasi, mengenai peruntukan biaya kerugian yang telah dikeluarkan pihak bank atas kelalaiannya. Penetapan ganti rugi yang harus dibayar ini akan semakin membesar tergantung sisa pokok hutang (*outstanding*) dan lamanya masa perpanjangan, sehingga tidak menutup kemungkinan akan memberatkan dan adanya unsur keterpaksaan pada pihak nasabah wanprestasi tersebut. Terlebih sebagian besar nasabah yang mengajukan perpanjangan masa bayar dikarenakan penurunan kemampuan membayar atau *force majeure*, tentu penambahan ganti rugi ini memberatkan. Utang-piutang dengan ganti rugi ini sangat berisiko, karena sedikit saja penambahan terhadap utang yang tidak diketahui sumbernya akan menjurus pada riba.

Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung dalam menyalurkan pembiayaan masih memiliki berbagai masalah. Pembiayaan bermasalah ini dapat dibedakan dalam 3 kategori. Berikut ini adalah kolektibilitas pembiayaan kurang lancar, diragukan, dan macet pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung.

Tabel 1  
 Penurunan Kemampuan Bayar (Kolektibilitas) Periode 2018-  
 2019

Tahun	Jumlah Nasabah	Kol 3 (Kurang Lancar)	Kol 4 (Diragukan)	Kol 5 (Macet)
2018	45	24	13	8
2019	31	14	11	6

Sumber: Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung

Tabel di atas menunjukkan bahwa, tingkat kemampuan bayar (kolektibilitas) nasabah pada pembiayaan bermasalah mengalami kenaikan pada tahun 2018 sampai tahun 2019. Pada tahun 2018 jumlah nasabah kategori kol 3, kol 4, kol 5 sebanyak 45 nasabah, dengan pembiayaan macet berjumlah 8 nasabah. Kemudian pada tahun 2019 jumlah nasabah kategori kol 3, kol 4, kol 5 sebanyak 31 nasabah, dengan kondisi pembiayaan macet berjumlah 6 nasabah.<sup>19</sup> Dalam hal ini, sebagai upaya meminimalisir pembiayaan macet tersebut, pihak bank syariah melakukan kebijakan dimana salah satunya adalah menerapkan *ta'widh*.

Perlu dipahami bersama, *ta'widh* (ganti rugi) berbeda dengan *ta'zir* (denda), walaupun proses yang terjadi adanya kesamaan dikarenakan kelalaian dengan menunda-nunda pembayaran. Konsep *ta'widh* memberikan pembelajaran kepada nasabah pembiayaan yang nakal dan membantu bank syariah agar mendorong nasabah untuk melunasi kewajibannya tepat waktu. Dana yang masuk juga dicatat sebagai pendapatan bank dan besarnya pun ditentukan sesuai dengan kerugian riilnya serta bukan karena kehilangan kesempatan atau *time value of money*. Sedangkan konsep *ta'zir*, dana yang dikumpulkan masuk ke

---

<sup>19</sup> Yashinta Prita Dewi, Branch Operating & Service Manager, Wawancara Pribadi, 21 Desember 2020 Pukul 11.00-11.50 WIB

dalam dana sosial, biasanya sudah ada dalam perjanjian dan besarnya pun telah ditentukan dan bukan karena kasus *force majeure*.

Berdasarkan uraian-uraian diatas penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana implementasi yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung dalam mengatasi wanprestasi nasabah terhadap perjanjian yang telah disepakati. Sebagaimana tujuan awal adanya *ta'widh* diharapkan mampu memberikan efek pada bank syariah untuk meminimalisir terjadinya wanprestasi nasabah. Oleh karena itu, penulis akan meneliti penelitian yang berjudul, **“Implementasi Ganti Rugi (Ta'widh) Sebagai Upaya Meminimalisir Terjadinya Wanprestasi Nasabah(Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung)”**.

### C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan suatu penentuan konsentrasi sebagai pedoman arah suatu penelitian dalam upaya mengumpulkan dan mencari informasi serta sebagai pedoman dalam mengadakan pembahasan atau penganalisaan sehingga penelitian tersebut benar-benar mendapatkan hasil yang diinginkan. Disamping itu fokus penelitian juga merupakan batas ruang dalam pengembangan penelitian supaya penelitian yang dilakukan tidak terlaksana dengan sia-sia karena ketidak jelasan dalam pengembangan pembahasan.

Oleh karena itu, fokus penelitian ini adalah membahas tentang implementasi dari ganti rugi (*ta'widh*) untuk meminimalisir terjadinya wanprestasi nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung sebelum melakukan merger dan berubah menjadi PT. Bank Syariah Indonesia. Implementasi yang dilihat adalah kesesuaian penerapan *ta'widh* yang transparan dengan meninjau ketentuan dari fatwa DSN-MUI N0.43. Kemudian untuk melihat dampak diterapkannya *ta'widh* pada efektivitasnya dalam meminimalisir wanprestasi nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar

Lampung. Penelitian yang penulis lakukan saat sebelum adanya konversi Bank Syariah Mandiri menjadi Bank Syariah Indonesia, sehingga penulis memasukkan objek penelitian pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas makan rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah implementasi ganti rugi (*ta'widh*) pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung?
2. Bagaimanakah dampak implementasi ganti rugi (*ta'widh*) dalam meminimalisir wanprestasi nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung?
3. Bagaimanakah implementasi ganti rugi (*ta'widh*) dalam perspektif ekonomi Islam?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui implementasi ganti rugi (*ta'widh*) pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui dampak dari implementasi ganti rugi (*ta'widh*) dalam meminimalisir wanprestasi nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui implementasi ganti rugi (*ta'widh*) dalam perspektif ekonomi Islam.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Terdapat beberapa hal penting dari suatu penelitian yaitu berupa manfaat yang dapat diambil untuk diimplementasikan setelah mengungkap hasil penelitian. Berikut adalah manfaat yang terdapat pada penelitian ini, sebagai berikut:



### 1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, penelitian yang penulis lakukan memberikan penambah ilmu pengetahuan bagi penulis sendiri, dan dalam bidang ilmu pengetahuan dapat memecahkan atau mencari solusi dari suatu permasalahan yang ada.

### 2. Manfaat praktis

#### a. Bagi Bank

Sebagai dasar yang dapat digunakan dalam strategi menarik nasabah dan acuan untuk berhati-hati dalam meminimalisir segala risiko yang mungkin terjadi.

#### b. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan menambah wawasan mengenai minimalisir wanprestasi pada nasabah.

#### c. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta menjadi referensi penelitian berikutnya dengan topik serupa.

## G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tabel 2

Tinjauan Pustaka

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Fanny Mardian Pandiana	<i>Ta'widh</i> Bagi Nasabah Wanprestasi pada Pembiayaan <i>Murabahah</i> Warung Mikro	Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif	Setelah akad pembiayaan disepakati dan dilaksanakan, apabila nasabah tersebut masuk kategori

		di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rancaekek		wanprestasi akan diberlakukan <i>ta'widh</i> . Pelaksanaan <i>ta'widh</i> telah sesuai dengan fatwa DSN-MUI No. 43/DSN-MUI/VIII/2004. <sup>20</sup>
2	Abdullah Faqihuddin, Muhammad Yazid	Implementasi Kebijakan Fatwa Dsn-Mui No. 43/Dsn-Mui/Viii/2004 Tentang <i>Ta'widh</i> Bagi Nasabah Wanprestasi	Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif	Implementasi <i>ta'widh</i> dengan cara menerapkan kebijakan <i>rescheduling</i> . Pelaksanaannya juga telah sesuai dengan fatwa DSN-MUI No. 43/DSN-MUI/VIII/2004. <sup>21</sup>
3	Nining Herawati	Analisis <i>Ta'widh</i> (Ganti Rugi) Bagi Nasabah Wanprestasi Pada Pembiayaan <i>Murabahah</i> Dalam Perspektif Ekonomi Islam	Metode penelitian kualitatif dan bersifat penelitian lapangan ( <i>field research</i> ).	Hasil dari penelitian ini adalah dalam perpanjangan masa angsuran, BSM mengeluarkan <i>over head</i> , khususnya biaya survey, biaya administrasi (ATK, listrik, pulsa) dan biaya

<sup>20</sup> Fanny Mardian Pandiana, “*Ta'widh* Bagi Nasabah Wanprestasi pada Pembiayaan *Murabahah* Warung Mikro di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rancaekek”, (Skripsi UIN Sunan Gunung Jati, 2019)

<sup>21</sup> Abdullah Faqihuddin, Muhammad Yazid, “Implementasi Kebijakan Fatwa Dsn-Mui No. 43/Dsn-Mui/Viii/2004 Tentang *Ta'widh* Bagi Nasabah Wanprestasi”, (Jurnal el-Qist Vol. 7 No. 1, 2017)

		(Studi Pada BSM Teluk Betung Bandar Lampung)		perpanjangan. Penerapan <i>ta'widh</i> dengan menggunakan prinsip <i>adillah</i> (keadilan). <sup>22</sup>
4		<p>Penetapan <i>Ta'widh</i> dalam Akad <i>Murabahah</i> Pada Produk Leasing PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Cabang Bandung</p>	<p>Metode penelitian deskriptif kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian: skema akad murabahah pada produk leasing PT. WOM Finance dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu konsumen mendatangi dealer terlebih dahulu atau langsung mendatangi PT. WOM Finance telah ditentukan nominalnya yaitu Rp 2.500,00 perhari selama keterlambatan. Selain itu, biaya yang menjadi pertimbangan penetapan <i>ta'widh</i> hanyalah karena berkurangnya profit. Kedua hal tersebut belum sesuai dengan</p>

<sup>22</sup> Nining Herawati, “*Ta'widh* (Ganti Rugi) Bagi Nasabah Wanprestasi Pada Pembiayaan *Murabahah* Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bsm Teluk Betung Bandar Labmpung)”, (Skripsi UIN Raden Intan Lampung, 2018)

				fatwa DSN MUI Nomor 43 tahun 2004 tentang Ta'widh dengan DSN-MUI 129 tahun 2019 tentang biaya riil sebagai ta'widh akibat wanprestasi. <sup>23</sup>
5	Nika Rahmawati	Praktek Pelaksanaan Ganti Rugi ( <i>Ta'widh</i> ) di Pegadaian Syariah Kendal Permai: Perspektif Dsn-Mui No.46/DSN-MUI/VIII/2004 Tentang Ganti Rugi ( <i>Ta'widh</i> )	Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (field research). Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif.	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa praktik ganti rugi ( <i>ta'widh</i> ) di Pegadaian Syariah Kendal Permai belum sepenuhnya sesuai dengan yang ada dalam ketentuan-ketentuan fatwa DSN-MUI No. 43/DSN-MUI/VIII/2004. <sup>24</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh penulis bukan penelitian yang baru karena sudah banyak peneliti-peneliti terdahulu yang telah meneliti terkait dengan ganti rugi (*ta'widh*). Tetapi ada juga sisi perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Perbedaan dari penelitian tersebut dengan

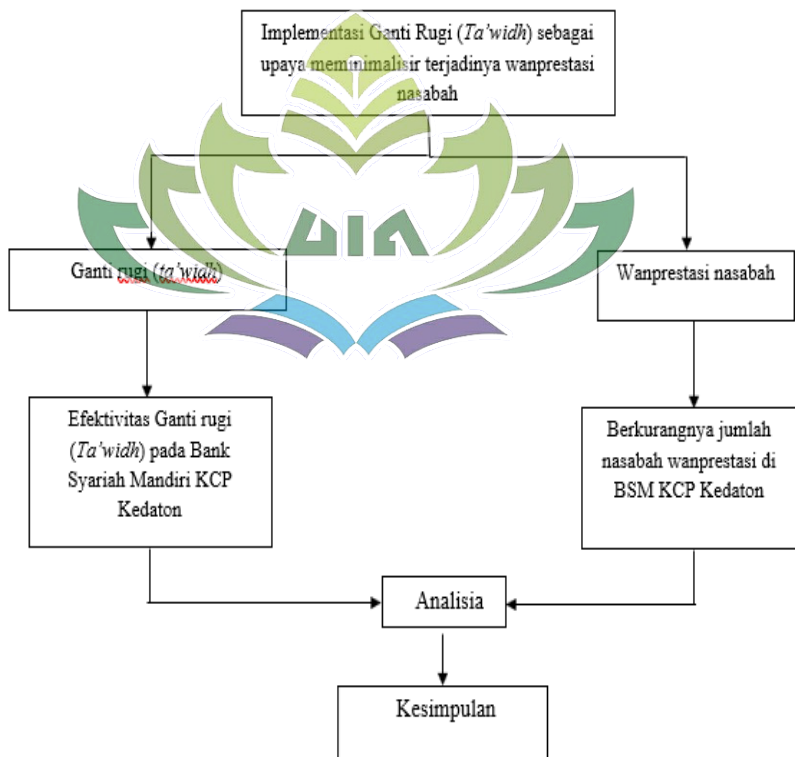
<sup>23</sup> Hanifatunnisaa, "Penetapan *Ta'widh* dalam Akad *Murabahah* Pada Produk Leasing PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Cabang Bandung", (Skripsi UIN Sunan Gunung Jati, 2020)

<sup>24</sup> Nika Rahmawati, "Pelaksanaan Ganti Rugi (*Ta'widh*) di Pegadaian Syariah Kendal Permai: Perspektif Dsn-Mui No.46/Dsnmui/Viii/2004 Tentang Ganti Rugi (*Ta'widh*)", (Skripsi UIN Walisongo, 2019)

penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah variabel yang diteliti, bahwasanya pada penelitian terdahulu hanya membahas pembiayaan murabahah saja. Sedangkan dalam penelitian yang penulis teliti adalah ganti rugi (*ta'widh*) yang dikenakan oleh pembiayaan lainnya juga, tidak hanya pembiayaan murabahah.

## H. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variable yang telah diteliti.



Gambar 1

Kerangka Pemikiran

## I. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, yang bertujuan untuk menemukan, mengembangkan atau menguji kebenaran suatu pengetahuan.<sup>25</sup>

### 1. Jenis dan Sifat Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan, mengidentifikasi masalah, membuat evaluasi atau perbandingan secara actual dan terperinci. Penelitian ini ingin melihat bahwasannya produk pembiayaan di bank syariah sangat rentan terjadi wanprestasi, sehingga bank syariah membuat suatu sanksi untuk nasabah yang gagal bayar agar operasional perusahaan tidak terganggu dan dapat berjalan sebagaimana mestinya.

### 2. Sumber Data

Guna memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini, maka peneliti dapat memperoleh data sebagai berikut:

#### a. Data Primer

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data<sup>26</sup> atau yang dikenal dengan istilah *interview* (wawancara). Dalam hal ini subjek penelitian yang dimaksud adalah karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung bagian pembiayaan, *collection* dan pimpinan Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung.

#### b. Data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua sesudah data primer.<sup>27</sup> Sumber sekunder merupakan

---

<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta 2017). h. 2

<sup>26</sup> *Ibid.* . . . , h, 225

<sup>27</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial; format-format Kuantitatif dan Kualitatif* (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), h 129



data pendukung yang berasal dari seminar, buku-buku maupun jurnal penelitian. Data ini digunakan untuk mendukung informasi dari data primer yang diperoleh dari observasi langsung ke lapangan. Penelitian ini juga menggunakan data sekunder sebagai hasil dari studi pustaka. Dalam studi pustaka, penulis dapat membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian ini.

### 3. Populasi dan sampel

#### a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>28</sup> Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung.

#### b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.<sup>29</sup> Cara pengambilan sampel yakni apabila subyek kurang dari 100 lebih baik sampel setengah dari jumlah populasi. Selanjutnya jika subyek lebih dari 100 maka lebih baik sampel diambil antara 10%-15% atau 20%-25% dari jumlah total populasi.<sup>30</sup> Jadi dari jumlah populasi yang ada akan diambil sampel sebesar 10% dari total populasi.

---

<sup>28</sup> Sugiyono, . . . ., h. 80

<sup>29</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis&Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), h. 71.

<sup>30</sup> Suharsimi Harikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 270

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu dalam artian orang atau narasumber tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi social yang diteliti.<sup>31</sup> Penentuan sampel dalam penelitian ini berjumlah dua orang yaitu bagian Branch Operational & Service Manager dan Micro Banking Manager.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

##### a. Wawancara

Wawancara adalah teknik untuk mengumpulkan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan masalah tertentu yang sesuai dengan data.<sup>32</sup> Dalam metode ini, peneliti dapat memperoleh data-data melalui pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini. Data yang dicari adalah implementasi ganti rugi (*ta'widh*) sebagai upaya meminimalisir terjadinya wanprestasi nasabah.

##### b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variable berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda, dan sebagainya.<sup>33</sup> Dalam metode ini peneliti mencari data-data dan teori-teori yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini.

---

<sup>31</sup> Sugiyono, . . . h. 218-219

<sup>32</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008) h, 151

<sup>33</sup> Suharsimi Harikunto, . . . ., h. 134

### c. Kepustakaan

Penelitian kepustakaan, yaitu penelitian yang terfokus pada berbagai literature, dokumen, browser ilmiah, data sensus dan sebagainya.<sup>34</sup>

## 5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan pengemukaan aktivitas dalam menganalisis data yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas.<sup>35</sup> Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif yaitu merupakan analisis yang berdasarkan pada adanya hubungan semantis antara variabel yang sedang diteliti. Tujuannya ialah agar penulis mendapatkan makna hubungan antar variabel, sehingga dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian. Hubungan antar semantis sangat penting karena dalam analisa kualitatif penulis tidak menggunakan angka-angka seperti pada analisa kuantitatif.<sup>36</sup>

Proses analisis data pada penelitian ini dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan atau observasi yang sudah dituliskan dalam caatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data dari Miles dan Huberman, yaitu:

### a. Pengumpulan Data

Dalam penelitan ini pengumpulan data dilakukan dengan mencari, mencatat, dan mengumpulkan data melalui hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi yang terkait dengan implementasi konsep *sharia crowdfunding* pada PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung

---

<sup>34</sup> Surahman, Mochamad Rachmat, Sudibyo Supardi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016), h.11

<sup>35</sup> Sugiyono, . . . . h. 246.

<sup>36</sup> Endif, *Teknik Analisa Kualitatif*, (Online), Diakses Pada: <http://js.unikom.ac.id>, 24 Desember 2020, pukul 13.53 WIB

Karang dalam prinsip *sharia compliance* dan penerapan pada produknya.

b. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.<sup>37</sup> Dalam penelitian ini setelah melakukan pengumpulan data, data-data yang terkait dengan implementasi konsep *sharia crowdfunding* pada PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang dalam prinsip *sharia compliance* dan penerapan pada produknya, direduksi menjadi penerapan langsung pada produk Wakaf Hasanah sebagai implementasi langsung konsep *sharia crowdfunding* pada PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang dan menilai penerapan *sharia crowdfunding* melalui dimensi *sharia compliance* untuk agar dapat dinilai secara islami.

c. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penyajian data, data akan terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Sehingga akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.<sup>38</sup> Penyajian data dilakukan untuk mempermudah penulis untuk dapat mendeskripsikan data sehingga akan lebih mudah dipahami mengenai pada implementasi *sharia*

---

<sup>37</sup> Sugiyono, . . . . . h, 247.

<sup>38</sup> *Ibid.* h, 249

*crowdfunding* pada PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang.

d. Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.<sup>39</sup> Pada penelitian ini, kesimpulan awal yang dikemukakan oleh peneliti akan didukung oleh data-data yang diperoleh peneliti di lapangan. Jawaban dari hasil penelitian akan memberikan penjelasan dan kesimpulan atas permasalahan penelitian yang diteliti dalam penelitian ini.

## J. Sistematika Pembahasan

Pembahasan dalam skripsi ini akan disajikan dalam 5 bab yang berurutan sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan penegasan judul, latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

### BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi uraian tentang teori-teori yang berkaitan dengan Implementasi Ganti Rugi (*Ta'widh*) Sebagai Upaya Meminimalisir Terjadinya Wanprestasi Nasabah.

### BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini berisi uraian tentang deskripsi objek penelitian yaitu PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton dan penyajian fakta dan data penelitian.

---

<sup>39</sup> *Ibid.* h. 252

**BAB IV ANALISIS PENELITIAN**

Pada bab ini berisi uraian tentang analisis penelitian dan temuan penelitian.

**BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi uraian tentang kesimpulan dan rekomendasi penelitian.





## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan mengenai karya tulis sebagai berikut:

1. Implementasi *ta'widh* (ganti rugi) pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung antara lain: perhitungan berasal dari 100% biaya riil yang diterima BSM Kedaton dalam rangka penagihan kewajiban yang seharusnya dibayar. Besarnya biaya *ta'widh* dihitung berdasarkan biaya tetap dan biaya riil yang dikeluarkan oleh BSM Kedaton. Pemberlakuan ganti rugi dapat dibebankan atas nasabah yang tidak melakukan pembayaran angsuran pembiayaan tepat pada waktunya. Dalam perpanjangan masa angsuran, BSM Kedaton mengeluarkan biaya *over head*, khususnya untuk biaya *survey* dan biaya administrasi (ATK, listrik, pulsa, dan biaya perpanjangan). Seluruh biaya ini dibebankan kepada nasabah dan besaran biaya berdasarkan pada biaya-biaya riil yang telah dikeluarkan bank syariah pada saat proses perpanjangan angsuran. Dana *ta'widh* tersebut masuk ke dalam pendapatan bank syariah.
2. Implementasi *Ta'widh* (ganti rugi) dapat memberikan dampak positif. Hal ini dapat dilihat dari penurunan tingkat pembiayaan bermasalah pada BSM Kedaton pada tahun 2018 dan 2019. Implementasi *ta'widh* dapat membantu BSM Kedaton dalam menekan wanprestasi nasabah, dengan tujuan agar nasabah mampu membayar kewajibannya.
3. Ketentuan besarnya ganti rugi yang harus dibayar, pada dasarnya harus berpegang pada asas bahwa *ta'widh* (ganti rugi) harus dibayar sesuai dengan jumlah kerugian Penerapan konsep *ta'widh* (ganti rugi) yang dilakukan Bank Mandiri Syariah KCP Kedaton Bandar Lampung secara

umum telah sesuai dengan prinsip syariah. Konsep *ta'widh* sendiri diterapkan apabila nasabah ingkar janji pada akad yang telah disepakati. *Ta'widh* menjadi solusi yang tepat untuk diterapkan karena di dalamnya mengandung unsur keadilan untuk kedua pihak yang bermasalah.

## B. Rekomendasi

### 1. Bagi Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung

Ketika melakukan penyaluran pembiayaan, Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung harus lebih memperhatikan prinsip kehati-hatian yang mengacu pada 5C+1S dan 3P agar pembiayaan yang diberikan tidak menimbulkan wanprestasi. Prinsip 5C+1S dan 3P meliputi: 5C (*Character, Chapacity, Capital, Condition, Collateral*) + 1S (Syariah) dan 3P (*Personality, Purpose, Prospect*). Pada proses *ta'widh*, BSM Kedaton harus mengedepankan prinsip kejujuran dan transparan. Hal ini dengan tujuan untuk menghindari riba karena sedikit saja dalam penambahan terhadap pinjaman yang tidak jelas dari mana asalnya dan bukan berasal dari biaya riil sudah termasuk ke dalam kategori riba.

### 2. Bagi Nasabah Wanprestasi

Prinsip *ta'widh* bukanlah jalan terakhir atas pembiayaan bermasalah yang terjadi. Nasabah wanprestasi yang sudah terkena restrukturisasi pembiayaan harus tetap menjaga kewajibannya agar tidak terkena biaya *ta'widh* untuk kedua kalinya. Hal ini juga dilakukan untuk menjaga nama baik nasabah serta agunan yang digunakan agar tidak disita atau dilelang oleh bank syariah.

### 3. Bagi Pembaca dan Peneliti Selanjutnya

Penelitian yang telah penulis lakukan ini bukan merupakan penelitian yang sempurna, oleh sebab itu penulis berharap pada penulis selanjutnya agar dapat meneliti dengan cakupan bahasan yang lebih luas khususnya pada

objek penelitian yang lebih beragam. Kemudian melakukan metode pengumpulan data dan informasi dengan metode yang baik dan benar. Selain itu, dapat melakukan analisis yang lebih tepat dengan menambahkan metode analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities* dan *Threats*) untuk menilai kebijakan bank syariah dalam implementasi *ta'widh* yang lebih mendalam, sehingga untuk penelitian selanjutnya dapat lebih sempurna.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul R Saliman. 2011. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*, Cet VI. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Abdullah Faqihuddin, Muhammad Yazid, “Implementasi Kebijakan Fatwa Dsn-Mui No. 43/Dsn-Mui/Viii/2004 Tentang *Ta’widh* Bagi Nasabah Wanprestasi”, (Jurnal el-Qist Vol. 7 No. 1, 2017)
- Adiwarman A. Karim. 2014. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2003. *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Ahmad Ilham Sholihin. 2010. *Buku Pintar Ekonomi Syariah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ahmad Kamildan M. Fauzan. 2016. *Kitab Undang-Undang Hukum Perbankan dan Ekonomi Syariah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Badriyah Harun. 2010. *Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Bermasalah*. Yogyakarta: Pustaka Yustia.
- Burhan Bungin. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial; Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif* (Surabaya: Airlangga University Press.
- Dinas Pendidikan Nasional. 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Bandung: Balai Pustaka,
- Endif, *Teknik Analisa Kualitatif*, (Online), Diakses Pada: <http://js.unikom.ac.id>, 24 Desember 2020, pukul 13.53 WIB
- Fanny Mardian Pandiana, “*Ta’widh* Bagi Nasabah Wanprestasi pada Pembiayaan *Murabahah* Warung Mikro di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rancaekek”, (Skripsi UIN Sunan Gunung Jati, 2019)
- Faturahman Djamil, 2012. *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.

Fatwa DSN-MUI No.43/DSN-MUI/VIII/2004

Fatwa DSN-MUI. 2005. *Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: DSN-MUI.

Gobel Edwin Zubair&Yosef P Koton. 2012. *Pengelolaan Danau Limboto Dalam Perspektif Kebijakan Public*. Yogyakarta: Deepublish.

Hanifatunnisaa, “Penetapan *Ta’widh* dalam Akad *Murabahah* Pada Produk Leasing PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Cabang Bandung”, (Skripsi UIN Sunan Gunung Jati, 2020)

J. Satrio. 2012. *Wanprestasi Menurut KUH Perdata, Doktrin, dan Yurisprudensi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Khotibul Umam. 2016. *Perbankan Syariah: Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya*, Cet.I. Jakarta: Rajawali Pers.

M. Amin Aziz, et al. 2008. *SOM & SOP BMT Pusat Inkubast Bisnis Usaha Kecil (PINBUK)*. Jakarta: Pinbuk Press.

M. Umer Chapra. 2001. *Masa Depan Ekonomi Sebuah Tinjauan Islam*. Jakarta: Gema Insani Press.

Maidalena, *Faktor-faktor Non Performing Financing*, (Journal Of Management, 2016).

Mariam Darus Badruzaman. 2001. *Komplikasi Hukum Perdata*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Muhammad Djumhana. 2003. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Muhammad Syafi’i Antonio. 2001. *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Pers.

Muhammad. 2015. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.

\_\_\_\_\_. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Nika Rahmawati, “Pelaksanaan Ganti Rugi (*Ta’widh*) di Pegadaian Syariah Kendal Permai: Perspektif Dsn-Mui

No.46/Dsnmui/Viii/2004 Tentang Ganti Rugi (*Ta'widh*)",  
(Skripsi UIN Walisongo, 2019)

Nindyo Pramono. 2003. *Hukum Komersil*, Cet.I. Jakarta: Pusat Penerbit UT.

Nining Herawati, "*Ta'widh* (Ganti Rugi) Bagi Nasabah Wanprestasi Pada Pembiayaan *Murabahah* Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bsm Teluk Betung Bandar Labmpung)",  
(Skripsi UIN Raden Intan Lampung, 2018)

PBI No. 7/46/PBI/2005

Peraturan Bank Indonesia, No. 10/PBI/2008

Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI). 2008.  
*Ekonomi Islam*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Ridwan Halim A, 2005. *Hukum Perikatan*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Saladin Djaslim. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT. Linda Karya.

Salim H.S. 2006. *Hukum Kontrak*, Cet.IV. Jakarta: Sinar Grafika.

Subekti. 2010. *Bunga Rampai Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditia Bakti.

\_\_\_\_\_. 2016. *Hukum Perjanjian*, Cet. 3. Jakarta: Intermasa.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Harikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Supriyono Maryanto. 2011. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Surahman, Mochamad Rachmat, Sudibyo Supardi. 2016. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Thy Widiyono. 2006. *Aspek Hukum Operasi Produk Perbankan Di Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Tim Khasiko 2000. *Kamus Lengkap Arab Indonesia*. Surabaya: Khasiko.

Totok Budi Santoso dan Nuritomo. 2017. *Bank dan Lembaga Keuangan Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

V. Wiratna Sujarweni. 2015. *Metode Penelitian Bisnis&Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Yahman. 2011. *Karakteristik Wanprestasi dan Tindak Pidana Penipuan Yang Lahir Dari Hubungan Kontraktual*. Jakarta: Prestas Pustaka.

Yashinta Prita Dewi, Branch Operating & Service Manager, Wawancara Pribadi, 21 Desember 2020 Pukul 11.00-11.50 WIB

Yusuf Shofie. 2003. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Cet.III. Bandung: Citra Aditya Bakti.

